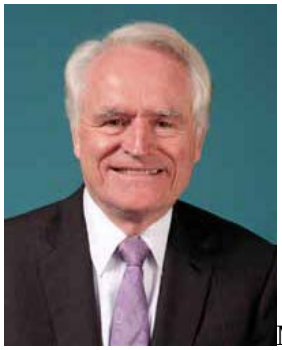
Guía para el usuario de Metrobus y Metroriel para personas con discapacidades y personas mayores

DICIEMBRE DE 2012

wmata.com – 202-637-7000 – TTY 202-638-3780

 Miles de personas mayores y personas con discapacidades en la zona metropolitana de Washington utilizan todos los días transporte público seguro, práctico y accesible. Realizan millones de viajes cada año para ir al trabajo, a la escuela, a citas médicas, de compras y para actividades recreativas.

Deseamos que viaje en nuestros autobuses y trenes; esta Guía del usuario está diseñada para ayudarle. Le brinda información útil para planificar su viaje y le ofrece consejos para asegurar que Metro lo lleve a donde necesite.

Las tarifas con descuento están a su disposición a través del programa de tarifas reducidas de Metro. Además, Metro ofrece un programa de capacitación gratuito sobre cómo viajar, con el fin de ayudarle a aprender a viajar en nuestro sistema, de manera segura e independiente. Estamos aquí para servirle. Gracias por elegir a Metro. Si desea más información sobre estos programas, visite nuestro sitio web en wmata.com o comuníquese con el Departamento de servicios de acceso de Metro llamando al 202-962-2700 (TTY: 202-962-2033), o por correo electrónico a access@wmata.com.

Richard R. Sarles
Gerente General y Director Ejecutivo

ÍNDICE

Capacitación sobre cómo viajar.....3

Sus derechos y responsabilidades al emplear Metrobus o Metroriel.....4

Prepárese para su viaje.....4

Animales de servicio.....4

Áreas con asientos preferentes.....5

Información accesible.....6

Asistentes de atención personal.....6

Respiradores y oxígeno portátil.....6

Tarifas con descuento.....6

Metrobus 7

Cómo sujetar sillas de ruedas en Metrobus.....8

Anuncios de paradas en Metrobus.....9

Paradas de Metrobus 9

El siguiente autobús.....9

Metroriel 10

Cómo sujetar sillas de ruedas en Metroriel.....10

Estaciones de Metroriel.....11

Anuncios de Metroriel.....13

Preparación para emergencias en Metrorail.....13

Datos sobre las estaciones de Metroriel 15

Estaciones de Metroriel con plataformas centrales 16

Ubicaciones de ascensores en estaciones de Metroriel 17

Mini-Entrpisos en las estaciones de Metroriel.....21

Estado de escaleras eléctricas y ascensores de Metroriel, cortes de energía eléctrica y autobuses exclusivos de Metrobus22

Sistema de alertas en ascendores de Metroriel (ELstat) 22

Garajes de estacionamiento para clientes de Metroriel 23

Aparato con ruedas de equilibrio automático (ABWC).....24

Relaciones con clientes de Metro.....24

Números telefónicos de asistencia para planificación de viajes en autobuses y trenes 25

Consejos para viajar en Metrobus y Metroriel 27

¡BIENVENIDO A METROBUS Y METRORIEL!

CAPACITACIÓN SOBRE CÓMO VIAJAR

La autoridad de tránsito de la zona metropolitana de Washington (Metro) brinda **capacitación** gratuita para clientes con discapacidades y personas mayores sobre cómo viajar en metro. Esta capacitación es una instrucción breve, completa e intensiva, diseñada para habilitar y facultar a nuestros clientes del transporte público de manera segura e independiente.

Los capacitadores de viajes de Metro son responsables de asegurar que nuestros clientes experimenten y entiendan la naturaleza del transporte público y entiendan las habilidades requeridas para viajar de manera segura e independiente, desde la manera de encontrar las paradas de Metrobus y las estaciones de Metroriel, hasta cómo comprar una tarjeta de viaje, planificar el viaje y desplazarse por el sistema. Además, los capacitadores de viajes de Metro explican todas las opciones de tránsito que podrían estar disponibles para cada cliente, y ayudan a los clientes a llenar solicitudes para otros servicios de tránsito asi como la creación de presupuestos para viajes.

De acuerdo con una encuesta entre clientes de Metro, de junio de 2011, la Capacitación sobre cómo viajar en Metro genera ahorros importantes en sus gastos de viaje.

A través del Programa de capacitación sobre cómo viajar, Metro ofrece:

- Capacitación gratuita, individual o grupal, para familiarizar a los clientes con discapacidades y personas mayores en el uso de los sistemas accesibles de Metrobus y Metroriel;
- Recorridos gratuitos en las estaciones de Metroriel para promover e identificar las características de accesibilidad y seguridad;
- Recorridos gratuitos en Metrobus para demostrar las características de accesibilidad;
- Recursos impresos de Metro gratuitos, previa solicitud, que incluyen:
    - Opciones de transporte accesible para personas con discapacidades y personas mayores
    - Guía de bolsillo de Metroriel en Braille
    - Guía de bolsillo de Metro en tipografía grande
    - Consejos para viajar en el metro para personas con discapacidades y personas mayores

Si desea más información sobre estos programas, comuníquese con el Departamento de servicios de acceso de Metro llamando al **202-962-2700** (TTY: 202-962-2033), o por correo electrónico a **access@wmata.com**.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES AL UTILIZAR METROBUS O METRORIEL

El servicio accesible de autobuses y de trenes no es un privilegio: es un **derecho** según la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) de 1990. En Metro, trabajamos duro para que Metrobus y Metroriel funcionen para usted.

Al usar Metrobus o Metroriel, usted tiene **derecho a**:

- Servicio seguro, confiable, accesible, cortés y limpio;
- Recibir asistencia previa solicitud;
- Notificaciones sobre retrasos considerables del servicio;
- Hacerle preguntas al operador o al gerente de la estación de Metrobus y Metroriel, o solicitar cualquier asistencia que requiera; e
- Investigación rápida y solución eficaz de quejas presentadas debidas a un servicio no satisfactorio.

Al usar Metrobus o Metroriel, usted tiene la **responsabilidad de**:

- Seguir las reglas de conducta que deben cumplir todos los pasajeros;
- Cumplir con las reglas de seguridad, en particular: Dónde pararse en las paradas y en los vehículos, es decir, no pararse sobre el borde de granito de la plataforma de Metroriel, y qué cosas no llevar a bordo de los vehículos, ejemplo alimentos, bebidas, líquidos inflamables;
- Ser cortés y respetuoso con los operadores, gerentes de estación y otros clientes de Metrobus y Metroriel,
- Hacerle preguntas al operador o al gerente de la estación de Metrobus y Metroriel, o solicitar cualquier asistencia requerida;
- Pagar la tarifa adecuada para usar Metrobus y Metroriel o mostrar una identificación previa solicitud si usa el Programa de viajes gratuitos.

PREPÁRESE PARA SU VIAJE

Animales de servicio

Si viaja con un animal de servicio, está permitido llevarlo a bordo en Metrobus y Metroriel. Tal como lo define ADA y los reglamentos del Departamento de justicia de EE.UU., un animal de servicio es un perro entrenado para realizar una tarea específica para usted. Los animales de servicio incluyen, entre otros, perros que:

- Guían a personas ciegas, y alertan a personas con discapacidades auditivas;
- Estiran sillas de ruedas o llevan y recogen cosas para personas con discapacidades de movimiento;
- Ayudan a una persona que tiene dificultades con el equilibrio; o
- Alertan a una persona cuando se encuentra en peligro.

Según ADA, las víboras, aves u otros animales exóticos no se consideran animales de servicio.. Según ADA, tampoco se consideran como animales de servicio los animales de confort o terapia, que se utilizan exclusivamente como apoyo emocional. Tome en cuenta que en Metrobus y Metroriel no se permiten mascotas ni animales de apoyo emocional.

Su animal de servicio debe estar bajo su control en todo momento y no puede viajar sobre un asiento de Metrobus o Metroriel. Su animal de servicio puede viajar en un transporte aprobado para animales o en el piso, a sus pies.

Si su animal de servicio muestra un comportamiento agresivo o seriamente perturbador, Metro puede requerir que el animal sea retirado del vehículo o de las instalaciones. Metro puede excluir a su animal de servicio (pero no a usted) de los vehículos o instalaciones, si el comportamiento de dicho animal representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás.

Áreas con asientos preferentes

Según ADA, se requiere contar con disponibilidad de asientos preferentes para las personas con discapacidades en todos los vehículos de tránsito. Las áreas con asientos preferentes están identificadas con letreros. No se le puede exigir que use estos asientos preferentes si prefiere sentarse en otra parte.

Las áreas con asientos preferentes de Metrobus se encuentran al frente del vehículo. Si los asientos preferentes están ocupados por personas que no aparentan tener una discapacidad y si usted necesita el asiento preferente, el operador de Metrobus tiene la obligación, previa solicitud, de pedir a la gente que ocupa los asientos preferentes que se cambie de lugar. Si la persona rehúsa a moverse del áreaconasientos preferentes, ADA no permite que los operadores de autobuses obliguen a la persona a cambiarse de lugar, puesto que el cliente puede tener una discapacidad no visible.

En el sistema Metroriel, las áreas con asientos preferentes se encuentran cerca de las puertas centrales del tren. Existe también un lugar para estacionar sillas de ruedas junto a las puertas centrales en los carros de tren serie 5000 y 6000 de Metro. (Los números de carro están ubicados al frente, a los lados y en la parte trasera de cada carro de tren, éstos identifican el tipo de serie del carro: 1000, 2000, 3000, 4000, 5000 y 6000.)

Información accesible

Los sistemas de transporte público deben poner la información de sus servicios disponible para personas con todo tipo de discapacidad. Usted tiene derecho a tener información sobre el servicio en un formato accesible que usted pueda usar. Los ejemplos de formatos accesibles incluyen: tipografía grande, Braille (en inglés), grabaciones de audio, formatos electrónicos y sitios web accesibles para lectores de pantalla u otra tecnología de asistencia. De acuerdo con la política de Metro, todos los materiales impresos distribuidos al público deben estar disponibles en formatos accesibles para personas con discapacidades, previa solicitud.

Metro debe considerar, en primer lugar proveer el formato solicitado, pero también puede proveer un formato alternativo igual en eficacia. Metro está en la obligación de proporcionar un formato accesible que comunique la información eficazmente.

Metro también debe proporcionar información para personas sordas o que tienen problemas para oir. El número TTY para comunicarse con los departamentos de información al cliente, relaciones con clientes o servicios de acceso de Metro es 202-638-3780. El personal de Metro responde también a llamadas a través de servicios de retransmisión.

Asistentes de cuidado personal

Si usted viaja con un asistente de cuidado personal (PCA) y es elegible para el programa de tarifas reducidas de Metro para personas con discapacidades, recibirá una tarjeta de ID de discapacitado de Metro con un cuadro rojo alrededor de su foto, lo cual indica que es elegible para PCA. Su PCA también es elegible para viajar con usted en los autobuses y trenes por la mitad de la tarifa regular de hora pico en todo momento en que viaje con usted.

Respiradores y oxígeno portátil

Se le permite llevar un respirador o un suministro de oxígeno portátil a bordo de los vehículos de tránsito, si lo necesita. Esta disposición se permite tanto en Metrobus como en Metroriel.

TARIFAS CON DESCUENTO

Si tiene 65 años de edad o más, o si tiene una tarjeta de ID de Metro para discapacitado que obtuvo porque solicitó el programa de tarifas reducidas de Metro, o bien tiene una tarjeta de Medicare y una identificación con foto, puede viajar en todo momento en Metroriel por la mitad de la tarifa máxima, y por 90¢ en efectivo o bien 80¢, pagando con la tarjeta SmarTrip® en las rutas regulares de Metrobus, así como en la mayoría de los autobuses de tránsito locales (es decir, D.C. Circulator, Fairfax Connector, Montgomery County Ride On, Prince George's County - The Bus, etc.).
Si desea más información acerca de estos programas, visite la página web de Metro en www.wmata.com. Una vez que se encuentre en la página web, haga clic en "Fares" (Tarifas) y después en "Reduced Fare Program" (Programa de tarifas reducidas).

También se puede comunicar con el Departamento de servicios de acceso de Metro llamando al 202-962-2700 (TTY: 202-962-2033), o por correo electrónico a access@wmata.com.

METROBUS

Todos los Metrobuses tienen acceso para silla de ruedas con sus elevadores o rampas, y todos los operadores de Metrobus están entrenados para operarlo s. Los elevadores se encuentran en las puertas delanteras de los autobuses.

Metro requiere que todos los operadores de Metrobus revisen los elevadores y las rampas antes de que los autobuses salgan de nuestros garajes. Cada división de Metrobus cuenta con mecánicos disponibles, para asegurar que los elevadores de los autobuses funcionen adecuadamente o se reparen con rapidez.

Los elevadores funcionan adecuadamente la mayor parte del tiempo, pero a veces se descomponen debido a circunstancias inesperadas, las cuales incluyen nieve y hielo. En estas situaciones, deben hacerse preparativos para que otro autobús cubra la ruta.

Cuando un elevador de autobús está fuera de servicio, Metro toma medidas para ayudarle a usted. Si el próximo autobús está programado para llegar después de 30 minutos, se despachará un autobús diferente para recogerlo.

El operador de Metrobus puede operar las rampas de manera manual. Las rampas se encuentran en los Metrobuses con pisos bajos y sin escalones. Metro ha comprado autobuses de piso bajo porque han demostrado ser más confiables para usted, nuestro cliente.

Si utiliza una silla de ruedas manual y necesita asistencia para usar una rampa o un elevador, el operador de Metrobus está obligado a ayudarle. Sin embargo, el accionamiento de los controles de una silla de ruedas eléctrica lo debe realizar el cliente.

Todo pasajero con una discapacidad puede solicitar el uso de un elevador o una rampa. Si puede ponerse de pie y/o caminar, pero tiene problemas para subir los escalones al entrar al autobús, puede pedirle al operador de Metrobus hacer uso del elevador o de la rampa mientras esté de pie.

Se le debe dar el tiempo suficiente para entrar y salir del autobús. Esto significa que el operador de Metrobus espere hasta que usted esté sentado a salvo antes de salir de la parada. Si tiene movimiento limitado o problemas para mantener el equilibrio mientras se mueve el autobús, pida al operador de Metrobus que espere hasta que usted esté sentado a salvo. Los operadores de Metrobus tienen la obligación de cumplir con este pedido.

Si necesita usar el elevador o la rampa del autobús, usted está permitido salir en cualquier parada del autobús, a menos que el elevador o la rampa no se puedan desplegar, que se dañen si se despliegan, o que existan condiciones temporales en la parada de autobuses como para que sea inseguro detenerse. Ejemplos de estas condiciones temporales son una construcción o un accidente.

Además, teniendo los elevadores o rampas en todos los Metrobuses, todos los autobuses deben bajar la rampa para facilitarle la entrada o salida del autobús.

Cómo sujetar sillas de ruedas en Metrobus

Todos los Metrobuses tienen sistemas de sujeción para limitar el movimiento de las sillas de ruedas, con fines de seguridad. Cada autobús tiene dos lugares para sujetar sillas de ruedas que se encuentran dentro del área con asientos prioritarios. En la mayoría de los Metrobuses, el sistema de sujeción incluye cuatro correas por separado que se fijan al bastidor de la silla de ruedas y al piso del vehículo.

Metro requiere que el operador de Metrobus le pregunte si desea que lo sujeten, pero le deja a usted la decisión. Si solicita ayuda sobre la sujeción, el operador de Metrobus debe ayudarle.

Los operadores de Metrobus harán su mejor esfuerzo para sujetar su silla de ruedas. Metro no puede negarle el transporte si su silla de ruedas o dispositivo de movilidad no puede sujetarse con un sistema de sujeción del vehículo.

En cada sitio de sujeción para silla de ruedas, se tienen disponibles un cinturón de seguridad y un arnés para el hombro. Éstos van montados al interior del autobús y tienen la misma función que los cinturones de seguridad en un automóvil. Aunque muchas sillas de ruedas están equipadas con “cinturones de seguridad”, con la intención de prevenir que se caiga de la silla de ruedas, éstas no brindan ninguna función de seguridad en el autobús. Podría solicitar ayuda de un cinturón de seguridad y un arnés para el hombro en el autobús, pero no es necesario. Nunca debe usar el cinturón de seguridad y el arnés para el hombro, a menos que la silla de ruedas esté sujeta también.

Si usa una silla de ruedas, tiene la opción de quedarse en la silla o transferirse a un asiento estándar en el autobús. Si elige transferirse, su dispositivo de movilidad debe colocarse en el sitio de almacenamiento.

Si los sitios de sujeción ya están ocupados por otros pasajeros con dispositivos de movilidad y usted usa una silla de ruedas, puede ser necesario que espere el siguiente autobús.

Anuncios de paradas del Metrobus
Todos los Metrobuses tienen un sistema automatizado de sonido para anunciar las paradas, el cual incluye una pantalla visual. Los operadores de Metrobus anuncian todos los puntos de transferencia, las intersecciones principales y los puntos de destino para ayudar a orientar a las personas con discapacidades rumbo a su destino. Además, se requiere que los operadores de Metrobus anuncien cualquier parada, previa solicitud.

Paradas de Metrobus
Existen más de 12,000 paradas de autobús en la región metropolitana de Washington. La mayoría de las paradas de autobús en el área de servicio de Metro NO son de propiedad ni mantenidas por Metro, excepto las paradas de autobús que se encuentran en las estaciones de Metro. La mayoría de las paradas de autobús en el norte de Virginia, en la zona suburbana de Maryland y en el Distrito de Columbia son de propiedad y mantenidas por las jurisdicciones locales (es decir, Condado de Arlington, Condado de Fairfax, Ciudad de Alexandria, Condado de Montgomery, Condado de Prince George, etc.).

Metro participa en el proyecto de mejoras a la accesibilidad en las paradas de autobús, y se ha preparado un formulario (anexo) para que el cliente informe sus inquietudes relacionadas con la accesibilidad en las paradas de autobús. Si identifica una parada de autobús que considera que tiene problemas de accesibilidad, llene y envíe el formulario o llame a la Oficina de políticas y planificación de ADA al 202-962-1100 (TTY: 202-962-2033). Será útil si nos puede dar el número de parada de autobús reportada, el mismo que se encuentra en la parte superior del anuncio de la parada de autobús.

Next Bus (Siguiente autobús)
La función “Next Bus” permite que los clientes de Metro sepan cuándo llegará el siguiente autobús a ésa y a todas las paradas en el sistema de Metrobus. Para mayor información, visite la página web de Metro: www.wmata.com. Una vez que se encuentre en la página web, haga clic en Rider Tools (Herramientas del viajero) y luego en Next Bus Arrivals (Llegadas del siguiente autobús). Necesitará saber el número de ruta y la dirección a donde va.

La información de “Next Bus” se puede obtener también llamando al 202-637-7000. Seleccione la opción “Next Bus” e ingrese el número de identificación de la parada de autobús. Cada una de las paradas de autobús está identificada por un número exclusivo de siete dígitos, que puede encontrar en el anuncio de la parada o en el anuncio de “Next Bus” el mismo que se encuentra debajo del anuncio de la parada correspondiente.

METRORIEL

Todos los trenes de Metroriel son accesibles, tienen asientos prioritarios para clientes con discapacidades situados en el centro de cada carro y tienen intercomunicadores de emergencia situados al final de cada carro, en caso de que necesite asistencia. Los carros nuevos de Metroriel tienen estacionamientos designados para sillas de ruedas en la parte media de cada carro y letreros arriba para indicarle en qué tren se encuentra. Se han eliminado los postes cerca de las puertas en la parte media de muchos carros de Metroriel, para permitir que los clientes que usen sillas de ruedas aborden y desembarquen con más facilidad.

Los reductores de la brecha de los carros de tren en la puerta de cada carro de Metroriel acortan el espacio entre la entrada del tren y la plataforma, para facilitar que suba y baje del tren, especialmente si usa silla de ruedas.

Metro ha instalado barreras entre los carros de tren para prevenir que nuestros clientes ciegos o débiles visuales confundan el espacio entre los carros del tren con la entrada del tren.

Los trenes de Metroriel tienen letreros iluminados brillantemente al frente de cada tren, y altavoces internos y externos para anunciar la línea del tren y el destino, para que usted sepa que aborda el vehículo correcto.

Antes de que las puertas del tren se abran o cierren, los operadores del tren hacen un anuncio para que la gente se aleje de las puertas. Además, se activa un timbre único y hay luces que destellan cerca de cada puerta. Recuerde guardar su distancia respecto a las puertas que se cierran. **A diferencia de las puertas de los ascensores, las puertas de los trenes no se abren de nuevo si chocan con una persona u objeto.** Por su seguridad, no trate de entrar o salir del tren después de que se haga el anuncio de cierre de puertas.

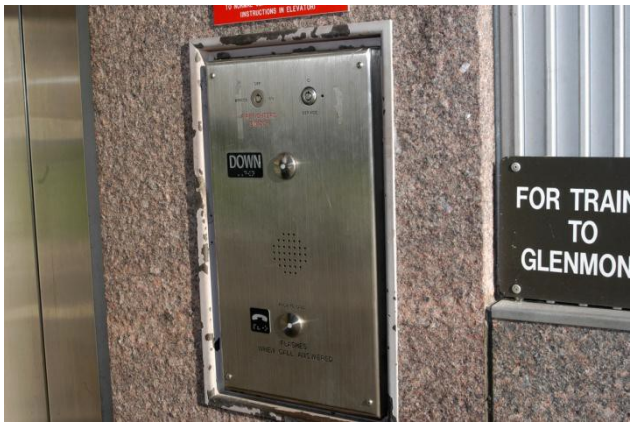
Sujeción de sillas de ruedas en Metroriel

La ley ADA no requiere amarres para sillas de ruedas en los trenes de Metroriel, y Metro no los suministra. Los amarres para sillas de ruedas no son necesarios. Usted puede viajar de manera segura en Metroriel sin ellos. Sin embargo, recuerde colocar el freno de estacionamiento de su silla de ruedas mientras viaja por Metroriel.

Estaciones de Metroriel

Metro trabaja arduamente para mantener en buenas condiciones las características que hacen que nuestras instalaciones del metro sean accesibles para personas con discapacidades. Si las características accesibles están dañadas o fuera de servicio, Metro realiza las reparaciones tan rápido como sea posible. Además, Metro toma medidas razonables para ayudarle en caso de que necesite utilizar dichas características.

Los **ascensores** son la vía más segura de acceso a una estación para personas que usan silla de ruedas porquetienen cámaras de seguridad e intercomunicadores de emergencia para que se pueda comunicar con el gerente de la estación. Algunos ascensores tienen también una función de **auto despacho.** La función de auto despacho se instala dentro de los ascensores que dan servicio únicamente a 2 ubicaciones primarias; por ejemplo: ubicaciones de la calle al entrepiso o del entrepiso a la plataforma. Cuando se llama a un ascensor de cualquier nivel y el cliente cruza el umbral de las puertas del ascensor, la función de auto despacho se activa y elimina la necesidad de empujar cualquier botón adicional y transporta al cliente al siguiente nivel o ubicación. Los ascensores que atienden más de dos niveles o ubicaciones no tienen esta función.



En cada ascensor hay un letrero que contiene números telefónicos importantes. El primero es 202-962-1212, que suministra la información más reciente sobre cortes de energía eéctrica en ascensores. El segundo es 202-962-1825, que lo pone en contacto directo con el servicio de autobuses exclusivos de Metrobus, que opera cuando los ascensores están fuera de servicio. (Consulte la sección sobre autobuses exclusivos de este documento en la página 21.)

Intercomunicadores de emergencia están colocados en cada plataforma y están marcados con una franja blanca o con la palabra HELP (Ayuda). También se cuenta con un sistema de transmisión sucesiva de emergencias al Centro de control de operaciones en caso de que el gerente de la estación esté fuera del quiosco ayudando a otros clientes. En caso de emergencia, puede llamar al gerente de la estación para pedir ayuda presionando el botón de llamada de emergencia que se encuentra en cada ascensor. Metro tiene personal que responda a las llamadas de emergencia de la estación en 45 segundos. Por favor, no use este botón a menos que tenga una emergencia.

Los **paneles de la parte baja de las máquinas de tarjetas de tarifas de Metro le** facilitan que compra de tarjetas de tarifas o que agregue valor a su tarjeta SmarTrip®. Las máquinas de tarjetas de tarifas tienen también instrucciones en Braille (sólo en inglés) , letras resaltadas y audio.

El entrepiso de cada estación de Metroriel tiene una **puerta de acceso extra ancha** para facilitar el acceso. Otras características de accesibilidad incluyen el retorno de tarjetas de tarifa en la ranura de entrada e identificadores de SmarTrip® que se encuentran **al lado de las puertas de acceso.**

En todo entrepiso y en toda plataforma de Metroriel, se encuentran **grandes letreros electrónicos** que proporcionan la información necesaria. Esta información incluye el tren que llega a continuación y cuándo; así como los ascensores de las estaciones que están fuera de servicio, y qué estaciones operan con autobuses exclusivos dirigidos a esas estaciones; información sobre servicio interrumpido y sobre servicio de emergencias.

Hay letreros colocados en los entrepisos de las estaciones que describen las obras que se realizan en Metroriel y cómo podrían afectar su viaje. Letreros grandes en la pared de la plataforma indican el nombre de la estación y las salidas a la calle, e incluyen el **símbolo internacional de accesibilidad** para dirigirle a la salida por el ascensor accesible.

Luces destellantes en el borde de la plataforma indican la llegada del tren..

Si alguna vez necesita asistencia adicional, no dude en pedirla al gerente de la estación. Igual que todos los empleados de Metro, su trabajo es ayudarle a usted, nuestro cliente.

Anuncios en Metroriel

En el sistema Metroriel, los operadores de trenes anuncian la línea de servicio (Azul, Verde, Naranja, Roja o Amarilla), la estación actual y la siguiente donde se detendrá el tren. Los anuncios se transmiten dentro de cada carro de tren, así como afuera del tren hacia la plataforma.

Preparación para emergencias de Metroriel

Normalmente, Metro realiza ejercicios de preparación para mejorar la respuesta ante cualquier situación de emergencia. Prepara equipo y suministros para emergencias en todas las estaciones de Metroriel. Los carritos E-tech de Metro, las varas de luz E-kit y los carritos accionados por baterías se encuentran en las plataformas de Metroriel que los departamentos técnicos médicos de emergencias y de bomberos locales los usan para realizar rescates.

En cada carro de Metroriel existe un letrero con instrucciones para las evacuaciones de emergencia. En caso de una emergencia, la información se coloca de inmediato en el Sistema de pantallas de información para pasajeros (PIDS, por sus siglas en inglés), y el personal de Metro colabora con el Concejo de gobiernos, el subcomité de jefes de bomberos y los equipos comunitarios de respuesta ante emergencias de la región.

Las evacuaciones comienzan con la evaluación de la gravedad de las lesiones de los clientes. Quienes tengan las lesiones más graves se evacúan primero, seguidos por mujeres y niños, y luego quienes necesiten asistencia para movilizarsa y, por último, las personas que no necesiten asistencia. Los clientes con discapacidades que usen dispositivos de movilización pueden evacuarse inicialmente sin el dispositivo y posteriormente reunirse con el dispositivo.

MÁQUINAS DISPENSADORAS DE TARJETAS SMARTRIP®

Cada estación de Metro cuenta con dispensadoras de tarjetas SmarTrip® de Metro. Se encuentran convenientemente cerca de las máquinas de tarjetas de tarifas. Están totalmente equipadas con letreros en Braille (en inglés) e instrucciones en audio.

Para evitar los cargos adicionales relacionados con el uso de tarjetas de tarifas en papel, los clientes pueden comprar una tarjeta SmarTrip® por $10. La tarjeta cuesta $5 y está cargada con una tarifa de $5. Las máquinas aceptan efectivo, tarjetas de débito y tarjetas de crédito.

La máquina está organizada de arriba abajo en este orden:

NIVEL SUPERIOR: La pantalla está en la parte superior. Tóquela y se activarán las instrucciones de audio que describen todo lo que muestra la pantalla.

NIVEL MEDIO: (Debajo de la pantalla.) El dispensador de tarjetas SmarTrip® se encuentra a la izquierda, y la ranura para el pago con tarjeta de crédito/débito se encuentra a la derecha.

NIVEL INFERIOR: El control de volumen de audio, la clavija para auriculares y el teclado para el PIN se encuentran en la sección en ángulo. La bandeja para insertar efectivo se encuentra en la zona plana abajo, del lado izquierdo de la máquina. Un dispensador de recibos se encuentra más abajo, por el lado derecho de la máquina.

Para usar el audio

Toque la pantalla. (Para usar auriculares en lugar de altavoces, toque la pantalla e inserte los auriculares en la clavija de audio al lado del teclado para el PIN.) Use el botón de palanca para ajustar el volumen.

Para pagar con efectivo

Inserte los billetes en la bandeja para insertar efectivo. Cuando la máquina reciba $10, emitirá automáticamente la tarjeta SmarTrip® y le entregará un recibo. Las máquinas aceptan solamente billetes de $1, $5 y $10.

Para pagar con tarjeta de crédito

Inserte su tarjeta de crédito en el lector de tarjetas. Ingrese su código postal en el teclado para el PIN. La máquina emitirá automáticamente la tarjeta SmarTrip® y le entregará un recibo.

Para pagar con tarjeta de débito

Inserte la tarjeta de débito en el lector. Ingrese su número PIN en el teclado para PIN. La máquina emitirá automáticamente la tarjeta SmarTrip® y le entregará un recibo.

Para agregar tarifa a su tarjeta SmarTrip®

Para agregar tarifa a su tarjeta SmarTrip®, puede usar cualquier máquina que emita tarjetas de tarifas de nuestro sistema.

Para registrar su tarjeta SmarTrip®

Para registrar su tarjeta por Internet, visite la página web de Metro: www.wmata.com. Una vez que se encuentre en la página web, haga clic en “Fares” y luego en “SmarTrip®”. Si registra su tarjeta y se inscribe para tener una cuenta web, le suma $3 a su tarjeta si la compra a partir del 1 de septiembre de 2012. **Para hablar con servicio a clientes, llame al 1-888 SMARTRIP o 1-888-762-7874.**

Datos de las estaciones de Metroriel

A partir del 1 de agosto de 2012, las 63 estaciones de Metroriel tienen **losetas resaltadas** que le alertan que se está acercando al borde de la plataforma sobre todo el largo del piso de la plataforma; 2 estaciones tienen las losetas resaltadas parcialmente instaladas y el trabajo de instalación se está llevando a cabo en otras 4 estaciones. La meta de Metro es tener losetas resaltadas instaladas en todas las 86 estaciones para el año 2016. A continuación, se enumeran las estaciones que todavía no las tienen instaladas totalmente a lo largo de la plataforma.

Estaciones que actualmente no tienen losetas resaltadas
Arlington Cemetery
Benning Road
Braddock Road
Capitol Heights
Clarendon
Cleveland Park
Deanwood
Eastern Market
Eisenhower Ave
Forest Glen
Fort Totten[2]
Grosvenor-Strathmore
Landover
Minnesota Ave
Potomac Ave[1]
Shaw-Howard U
Silver Spring[1]
Takoma[1]
Twinbrook[1]
Virginia Square-GMU
Waterfront
West Hyattsville
White Flint[2]

1 La instalación está en marcha desde el 1 de agosto de 2012.
2 Instaladas parcialmente a lo largo de la plataforma.

Estaciones de Metroriel con plataformas centrales	
Addison Road	Landover
Anacostia	Largo Town Center
Archives	Medical Center
Benning Road	Minnesota Ave
Bethesda	Morgan Boulevard
Braddock Road	Mt Vernon Square
Branch Ave	Navy Yard-Ballpark
Brookland-CUA	Naylor Road
Capitol Heights	New Carrollton
Capitol South	NoMa-Gallaudet U
Cleveland Park	Potomac Ave
College Park-U of MD	Rhode Island Ave
Columbia Heights	Rockville
Congress Heights	Shady Grove
Court House	Shaw-Howard U
Deanwood	Silver Spring
Dunn Loring	Southern Ave
East Falls Church	Stadium-Armory
Eastern Market	Suitland
Farragut North	Takoma
Federal Center SW	Tenleytown-AU
Federal Triangle	Twinbrook
Foggy Bottom-GWU	U Street
Forest Glen	Union Station
Franconia-Springfield	Van Dorn Street
Friendship Heights	Van Ness-UDC
Georgia Ave-Petworth	Vienna
Glenmont	Waterfront
Greenbelt	Wheaton
Grosvenor-Strathmore	White Flint
Huntington	Woodley Park
King Street-Old Town	

Ubicaciones de ascensores en estaciones de Metroriel	
Estación	**Ubicación**
Addison Road	Central Ave., al este de Addison Rd.
Anacostia	Shannon Pl., entre Martin Luther King Ave. y Firth Sterling Ave. SE, norte de Howard Rd. y Anacostia Frwy.
Archives	Norte de Pennsylvania Ave., al oeste de 7th St. NW
Arlington Cemetery	Memorial Dr.
Ballston-MU	Esquinas SW y NW de Fairfax Dr. y N. Stuart St.
Benning Road	Norte de East Capitol St.
Bethesda	Lado oeste de Wisconsin Ave. en Montgomery Ln.
Braddock Road	Lado norte de Braddock Rd. en West St.
Branch Ave	East Branch Ave., en Auth Rd. y Old Soper Rd.
Brookland-CUA	Michigan Ave. y Bunker Hill Rd. NE
Capitol Heights	Esquina SE de East Capitol St. y Southern Ave.
Capitol South	Esquina NW de First y D St. SE
Cheverly	Columbia Park Rd., al sur de Rt. 50
Clarendon	Entre Clarendon Blvd. y Wilson Blvd., en N. Highland St.
Cleveland Park	Lado este de Connecticut Ave. NW, norte de Ordway St.
College Park-U of MD	Lados este y oeste de Calvert Rd., entre Rt. 1 y Kenilworth Ave.
Columbia Heights	Lado oeste de 14th St. NW, en Irving St.
Congress Heights	Lados norte y sur de Alabama Ave. SE, en 13th St.
Court House	Clarendon Blvd. y Wilson Blvd., en N Uhle St.
Crystal City	Lado norte de 18th St., entre Clark Pl. y Jefferson-Davis Hwy.

Ubicaciones de ascensores en estaciones de Metroriel	
Estación	**Ubicación**
Deanwood	Lado norte de Minnesota Ave. NE, entre Nash y 48th St.
Dunn Loring	Camellón de I-66 en Gallows Rd.
Dupont Circle	Esquina SW de Connecticut Ave. y Q St. NW
Eastern Market	Esquina SE de Pennsylvania Ave. y 7th St. SE
East Falls Church	Camellón de I-66 en N. Sycamore St.
Eisenhower Ave	Eisenhower Ave. en Stovall St.
Farragut North	Lado este de Connecticut Ave. entre K y L St. NW
Farragut West	Esquina NW de 18th y I St. NW
Federal Center SW	Esquina SW de 3rd y D St. SW
Federal Triangle	Lado oeste de 12th St NW, entre Pennsylvania Ave. y Constitution Ave. NW
Foggy Bottom-GWU	En I St, entre 23rd y 24th St. NW
Forest Glen	Georgia Ave. y Forest Glen Rd.
Fort Totten	Galloway St. NE, al este de S. Dakota Ave.
Franconia-Springfield	Franconia-Springfield Pkwy., en Frontier Dr.
Friendship Heights	Lado este de Wisconsin Ave., en Western Ave., SW, en la esquina de Wisconsin Ave. en Jenifer St.
Gallery Place	Lado NE 7th St. NW, entre F y G St.
Georgia Ave-Petworth	Lados este y oeste de Georgia Ave. NW, en New Hampshire Ave.
Glenmont	Georgia Ave. en Glenallen Ave.
Greenbelt	Cherrywood Ln., en CSX/MARC RR
Grosvenor-Strathmore	Lado este de Rockville Pk., entre Montrose Ave. y Tuckerman Ln.
Huntington	N. King Hwy, al norte de Fort Dr.

Ubicaciones de ascensores en estaciones de Metroriel	
Estación	**Ubicación**
Judiciary Square	Lado sur de F St. NW entre 4th y 5th St.
King Street-Old Town	King St., al oeste de Commonwealth Ave.
Landover	Lado oeste de Pennsy Dr., al norte de Landover Rd.
Largo Town Center	Harry S. Truman Dr. y Largo Dr.
L'Enfant Plaza	Esquina SW del patio de DOT, D St. SW entre 6th y 7th St.
McPherson Square	Esquina SW de 14th y Eye St. NW
Medical Center	Esquina SW de Rockville Pike y South Dr.
Metro Center	Lado este de 12th St., entre G y H St. NW
Minnesota Ave	Minnesota Ave. NE, norte de Grant St.
Morgan Boulevard	Garrett A. Morgan Blvd y Fieldstone Way
Mt Vernon Square	Esquina SW de 7th y M St. NW
Navy Yard-Ballpark	Esquina NW de M St. SE, en New Jersey Ave.
Naylor Road	Suitland Pkwy en Naylor Rd.
New Carrollton	Oeste de Garden City Dr., al norte de John Hanson Hwy.
NoMa-Gallaudet U	Florida Ave. y 2nd St. NE; M y 2nd St. NE
Pentagon	Centro de tránsito de Metro
Pentagon City	Lado este de Hayes St., entre Army-Navy Dr. y 15th St.
Potomac Ave	Esquina NE de 14th St. y Potomac Ave., al norte de Pennsylvania Ave. SE
Prince George's Plaza	Lado sur de East-West Hwy., al oeste de Belcrest Rd.
Rhode Island Ave	Lado sur de Rhode Island Ave., al oeste de 8th St. NE
Rockville	Lado este de Hungerford Dr. (Rt. 355) y Rockville Pike

Ubicaciones de ascensores en estaciones de Metroriel	
Estación	**Ubicación**
Ronald Reagan Washington Nat'l Airport	Al otro lado de la terminal principal, con pasillo de conexión.
Rosslyn	Lado este de N. Moore St., entre Wilson Blvd. y 19th St.
Shady Grove	Rt. 355, al norte de Redland Rd.
Shaw-Howard U	Esquina NE de 7th y S St. NW
Silver Spring	Lado sur de Colesville Rd., entre East-West Hwy. y Second Ave.
Smithsonian	Esquina NW de 12th St. e Independence Ave. NW
Southern Ave	Southern Ave., al suroeste de 23rd Pkwy.
Stadium-Armory	Lado este de 19th St. SE, entre C y Burke St.
Suitland	Suitland Pkwy al oeste de Silverhill Rd.
Takoma	Cedar St. en Carroll Ave.
Tenleytown-AU	Lado este de Wisconsin Ave. NW, al norte de Albemarle St.
Twinbrook	Halpine Rd. y Twinbrook Pkwy.
U Street	Esquina SE de 13th y U St. NW
Union Station	Entrada a Amtrak, lado este de First St. NE
Van Dorn Street	S. Van Dorn St. y Eisenhower Ave.
Van Ness-UDC	Lado oeste de Connecticut Ave. al sur de Veazy St. NW
Vienna	Dentro de la entrada del entrepiso de la estación
Virginia Square-GMU	Esquina SW y de Fairfax Dr. y N. Monroe St.
Waterfront	M St. SW en 4th St.
West Falls Church	Entrada de la estación del lado norte cerca de las terminales de autobuses.
West Hyattsville	Lado oeste de Ager Rd., al norte de Queens Chapel Rd.
Wheaton	Georgia Ave. y Reedie Dr.
White Flint	Lado este de Rockville Pk., en Marinelli Rd.
Woodley Park	Esquina SW de Connecticut Ave. y Woodley Rd.

En algunas estaciones de Metroriel, se tiene acceso a las plataformas a través de entrepisos miniatura, que no están atendidos directamente por un gerente de estación. Cualquier cliente de MetroAccess que desee usar el programa de viajes gratuitos en un entrepiso miniatura simplemente debe comunicarse con el gerente de la estación por medio del intercomunicador situado cerca de las puertas de tarifas, y el gerente de la estación abrirá la puerta a control remoto. Las siguientes estaciones y plataformas son accesibles a través de entrepisos en miniatura:

Mini-Entrepisos en estaciones de Metroriel	
Estación	**Ubicación**
Arlington Cemetery	Desde la calle
Ballston-MU	Desde el área libre del entrepiso, acceda a la plataforma de salida
Brookland-CUA	Desde el área libre del entrepiso
Deanwood	Desde el área libre del entrepiso
Gallery Place	Desde el área libre del entrepiso, acceda a la plataforma superior
Grosvenor-Strathmore	Desde el área libre del entrepiso
Judiciary Square	Desde la calle
Minnesota Ave	Desde el área libre del entrepiso
R.R. Washington Nat'l Airport	Desde el área libre del entrepiso
Rosslyn	Desde la calle, acceda a la plataforma superior
Smithsonian	Desde el área libre del entrepiso
Takoma	Desde la calle
Tenleytown-AU	Desde la calle

Estado de escaleras eléctricas y ascensores de Metroriel, cortes de energía eléctrica y autobuses exclusivos de Metrobus

Metro trabaja arduamente para mantener los ascensores de Metroriel en buenas condiciones de funcionamiento. Aproximadamente, 97% de los ascensores de Metro funcionan en un momento dado. Durante el 3% del tiempo que están fuera de servicio, se brinda un servicio de autobuses exclusivos de Metrobus gratuito y accesible, hasta la estación de Metroriel más cercana que tenga ascensores funcionando.

Si desea comprobar la situación de un elevador o una escalera eléctrica de una estación específica antes de viajar, puede hacerlo por teléfono o Internet llamando al 202-962-1212 (TTY: 202-638-3780), o visitando la página web de Metro: www.wmata.com. Luego, puede hacer clic en "Rider Tools" (Herramientas del viajero) y en "Elevator/Escalator Status" (Estado de ascensores/escaleras eléctricas).

Si un ascensor que necesita usar está fuera de servicio, puede llamar al 202-962-1825 (TTY: 202-638-3780) o hacer preparativos para usar el servicio de autobús exclusivo de Metrobus.

También puede usar el planificador de viajes de Metro visitando: www.wmata.com para planificar su viaje por Internet y trazar una ruta alternativa.

Si se encuentra con un ascensor en una estación de Metro que esté fuera de servicio, avise al gerente de la estación o a otro empleado de Metro si necesita ayuda o si desea que hagan arreglos para que un autobús exclusivo de Metrobus le preste servicio. También puede pedir al gerente de la estación una ruta alternativa de autobús o tren.

Este es un consejo para ahorrar tiempo: Si un ascensor urbano está fuera de servicio en una estación con plataforma dividida, use el ascensor del lado opuesto. Viaje a la estación más cercana con una plataforma central. Luego, vaya a su estación deseada. Desde el interior de una estación, viaje a la estación con plataforma central más cercana. Vuelva a abordar un tren que viaje en la dirección opuesta, regrese al lado con el ascensor que funciona, y parta de la estación con plataforma lateral. Las estaciones con plataformas centrales se indican en la página 15.

Si se encuentra en el centro de la ciudad, donde las estaciones de Metro están más cercanas, puede encontrar la estación de Metro más cercana a su destino que tenga el ascensor funcionando y luego tomar el tren a esa estación para salir. Por ejemplo, Metro Center, Gallery Place y Judiciary Square están muy cercanas entre sí. Usted decide.

En cada caso, el servicio de autobuses exclusivos de Metrobus siempre está a su disposición previa solicitud.

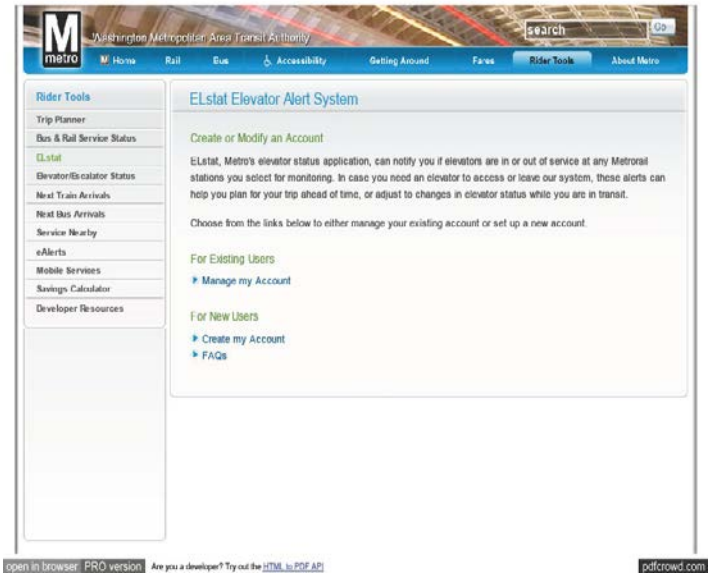
Sistema de alerta de ascensores de Metroriel (ELstat, por sus siglas en inglés)

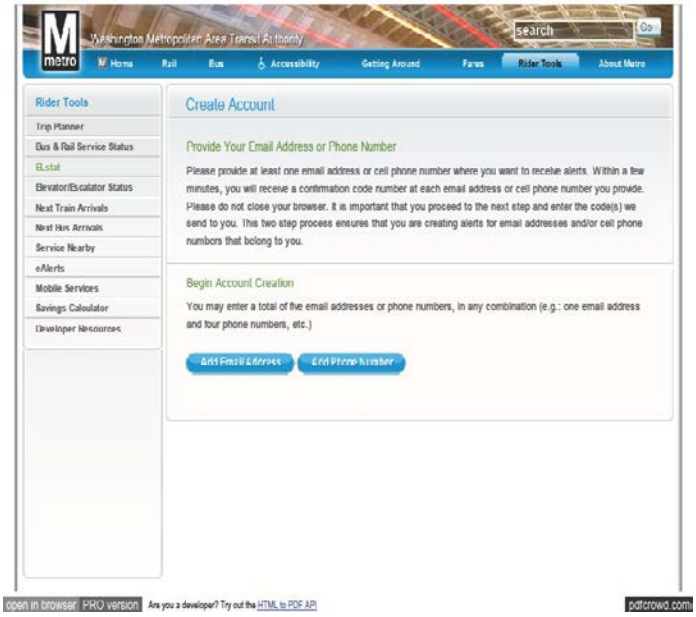
Para saber el estado de un ascensor o escalera eléctrica en una estación específica antes de viajar, también puede inscribirse en el sistema de alertas de ascensores ELstat, que es un servicio de notificación de estado de los ascensores de Metro. ELstat le alertará automáticamente sobre cualquier corte de energía en un ascensor, ya sea por correo electrónico o por mensaje de texto. Estas alertas, que se envían por correo electrónico o mensaje de texto, según su preferencia, le pueden ayudar a planificar su viaje con antelación, o ajustarse según los cambios del estado de los ascensores mientras está en tránsito.

ELstat le avisará automáticamente si los ascensores quedan fuera de servicio o regresan a servicio en las estaciones de Metroriel que elija y a la hora que elija. También puede desactivar las alertas en el momento que desee; por ejemplo, al salir de vacaciones o cuando no usará Metroriel por cierto tiempo.

Para crear una cuenta, visite la página web de Metro: www.wmata.com. Una vez que se encuentre en la página web, haga clic en "Rider Tools" (Herramientas del viajero), luego en "ELStat" y luego en "Create My Account" (Crear mi cuenta).

Una vez que haya creado su cuenta, tendrá la capacidad de configurar las notificaciones específicas de acuerdo con sus necesidades. Puede seleccionar recibir notificaciones de todas las estaciones que necesite, definir las horas del día en que le gustaría recibir notificaciones y seleccionar si las recibe por correo electrónico, mensajes de texto o ambas opciones.


Washington Metropolitan Area Transit Authority
search
Home
Rail
Bus
Accessibility
Getting Around
Fares
Rider Tools
About Metro
Rider Tools
Trip Planner
Bus & Rail Service Status
ELstat
Elevator/Escalator Status
Next Train Arrivals
Next Bus Arrivals
Service Nearby
eAlerts
Mobile Services
Savings Calculator
Developer Resources
ELstat Elevator Alert System
Create or Modify an Account
ELstat, Metro's elevator status application, can notify you if elevators are in or out of service at any Metrorail stations you select for monitoring. In case you need an elevator to access or leave our system, these alerts can help you plan for your trip ahead of time, or adjust to changes in elevator status while you are in transit.
Choose from the links below to either manage your existing account or set up a new account.
For Existing Users
Manage my Account
For New Users
Create my Account
FAQs
open in browser PRO version
Are you a developer? Try out the HTML to PDF API
pdfcrowd.com


Washington Metropolitan Area Transit Authority
search
Home
Rail
Bus
Accessibility
Getting Around
Fares
Rider Tools
About Metro
Rider Tools
Trip Planner
Bus & Rail Service Status
ELstat
Elevator/Escalator Status
Next Train Arrivals
Next Bus Arrivals
Service Nearby
eAlerts
Mobile Services
Savings Calculator
Developer Resources
Create Account
Provide Your Email Address or Phone Number
Please provide at least one email address or cell phone number where you want to receive alerts. Within a few minutes, you will receive a confirmation code number at each email address or cell phone number you provide. Please do not close your browser. It is important that you proceed to the next step and enter the code(s) we send to you. This two step process ensures that you are creating alerts for email addresses and/or cell phone numbers that belong to you.
Begin Account Creation
You may enter a total of five email addresses or phone numbers, in any combination (e.g.: one email address and four phone numbers, etc.)
Add Email Address
Add Phone Number
open in browser PRO version
Are you a developer? Try out the HTML to PDF API
pdfcrowd.com

Garajes de estacionamiento para clientes de Metroriel

Todos los estacionamientos y garajes de Metroriel tienen espacios de estacionamiento con preferencia cerca de la entrada de la estación, reservados para vehículos que exhiban los permisos o placas de circulación para discapacitados emitidos por el DMV. Los puede utilizar, pero recuerde que Metro ofrece solamente estacionamiento pagado.

Todos los garajes de estacionamiento de Metro tienen ascensores y espacios de estacionamiento accesibles disponibles para los vehículos que exhiban permisos o placas de circulación para discapacitados emitidos por el DMV. Metro tiene la política de colocar tantos de estos espacios de estacionamiento como sea posible en la planta baja, en la ubicación más cercana a la estación de Metroriel que visite. Siempre es mejor verificar ahí primero.

Si por alguna razón no puede llegar a su auto, llame a la policía de tránsito de Metro al 202-962-2121 para recibir ayuda.

TRANSPORTE CON RUEDAS DE EQUILIBRIO AUTOMÁTICO (ABWC)

Para personas con discapacidades que estén registradas en el programa de tarifas reducidas de Metro o en el programa MetroAccess que tengan certificado médico de que necesitan un vehículo de transporte con ruedas de equilibrio automático (ABWC, por sus siglas en inglés) como dispositivo de movilidad, en todo momento se permiten a bordo de Metroriel los ABWC, similares a los Segway, excepto durante el día de la toma de posesión, el cuatro de julio o durante desfiles importantes u otros eventos grandes especiales. Si desea más información sobre las políticas de Metro acerca de los ABWC, comuníquese con la Oficina de política y planificación de ADA al 202-962-1100 (TTY: 202-962-2033) o visite la página web de Metro www.wmata.com. Una vez en la página web, haga clic en “Getting Around” (Cómo desplazarse) y luego en "Alternate Transportation" (Transporte alternativo).

RELACIONES CON CLIENTES DE METRO

A Metro le interesa mucho lo que usted tenga que decir. Puede felicitar a un empleado de Metro o informar un problema comunicándose con la Oficina de relaciones con clientes de Metro al 202- 637-1328 (TTY: 202-638-3780). También puede usar el formulario de comentarios en línea, disponible en la página web de Metro: www.wmata.com. Una vez en la página web, haga clic en “About Metro” (Acerca de Metro), luego en “Contact Metro” (Comunicarse con Metro) y luego en “Use our Customer Comment Form” (Uso de nuestro formulario de comentarios de los clientes).

NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA RECIBIR AYUDA EN LA PLANIFICACIÓN DE VIAJES EN AUTOBUSES Y TRENES

Metro
Servicio/información al cliente de Metro: 202-637-7000 TTY: 202-638-3780
Interrupciones de elevadores y servicio de tren de Metro: 202-962-1212 TTY: 202-638-3780
Servicio de autobuses exclusivos gratuitos de Metro en casos de corte de energía eléctrica en ascensores: 202-962-1825 TTY: 202-638-3780.

Distrito de Columbia
DC Circulator: 202-962-1423

Maryland
Maryland Area Rail Commuter (MARC): 410-539-5000/767-3441
TTY: 410-539-3497/333-2051
Autobús regional suburbano de la Maryland Transit Administration (MTA): 1-866-743-3682

Maryland, condado de Montgomery
Ride On: 240-777-7433/0311 TTY: 240-777-5869
Round Rockville: 240-777-7433 TTY: 240-777-5869
Transporte del programa de personas mayores: 240-777-4925 TTY: 240-777-1236

Maryland, condado de Prince George
The Bus: 301-324-BUSS (2877)

Virginia
Comisión del transporte de Potomac y Rappahannock (PRTC): 703-730-6664
Reach A Ride: 1-855-732-2427 TTY: 202-962-3213
Asociación del transporte del área metropolitana de Springfield (TAGS): 703-971-7727
Trenes expresos de Virginia (VRE): 703-684-1001 TTY: 703-684-0551

Virginia, condado de Arlington
Tránsito de Arlington (ART): 703-228-7433 TTY: 1-800-828-1120

Virginia, ciudad de Alexandria
Dash: 703-370-3274 TTY: 1-800-828-1120

NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA RECIBIR AYUDA EN LA PLANIFICACIÓN DE VIAJES EN AUTOBUSES Y TRENES

Virginia, ciudad de Fairfax
City Wheels: 703-385-7859 TTY: 1-800-828-1120
CUE Bus: 703-385-7859 TTY: 703-385-7859

Virginia, ciudad de Falls Church
Fare Wheels: 703-248-5005

Virginia, condado de Fairfax
Fairfax Connector: 703-339-7200 TTY: 703-339-1608

Virginia, condado de Prince William
OmniLink/OmniRide: 1-888-730-6664

En la página web de Metro, encontrará información adicional sobre opciones de transporte accesibles para personas con discapacidades y personas mayores en la zona metropolitana de Washington, DC. en: www.wmata.com. Una vez en la página web, haga clic en “Accessibility” (Accesibilidad) y luego en “Accessible Transportation Options for Customers with Disabilities” (Opciones de transporte accesibles para clientes con discapacidades). También puede llamar al centro de información/servicio a clientes de Metro al 202-637-7000 (TTY: 202-638-3780).

CONSEJOS PARA VIAJAR EN METROBUS Y METRORIEL

¿Qué puede hacer para mejorar su viaje en Metrobus o Metroriel? Le ofrecemos algunos consejos:

- **Comuníquese bien.** Hable sobre sus necesidades con su operador de Metrobus o gerente de la estación. Ellos están capacitados para ayudarle a que su viaje transcurra con más facilidad.

- **Esté preparado.** Investigue su viaje con anticipación. Conozca sus rutas, paradas y traslados. Conozca el nombre de la parada a donde se dirige, el nombre de la parada antes de la suya y el nombre de la parada después de la suya.

- **Realice un viaje de práctica** y haga su primer viaje cuando no tenga presión de tiempo.

- **Comente al operador de Metrobus** si le gustaría usar el **elevador o la rampa,** o si necesita un asiento en el áreade **asientos prioritarios.**

- Si tiene dificultades para subir al autobús, **pida al operador de Metrobus que baje la altura del autobús** o solicite usar el elevador o la rampa.

- Si el elevador o la rampa del autobús están fuera de servicio, o si las áreas de aseguramiento están llenas, comunique sus necesidades. Si tiene dificultades para esperar otro autobús debido al clima o a otra razón debida a su discapacidad, dígaselo al operador de Metrobus.

- **Mientras aborda, diga al operador de Metrobus si le gustaría ayuda para sujetar su silla de ruedas.** Conozca los mejores lugares para fijar correas de sujeción en su silla de ruedas y avísele al operador de Metrobus. Todas las sillas de ruedas son muy diferentes.

- Si tiene una discapacidad visual o intelectual, el operador de Metrobus le puede ayudar a bajarse en la parada correcta. Diga al operador que necesitará esa información.

- **Programe su teléfono celular con el número de servicio de información para clientes de Metro**, que es 202-637-7000 (TTY: 202-638-3780).

- Pida ayuda a un empleado de Metro si la necesita. Nuestro trabajo es facilitarle su viaje.

Si desea información adicional, visite el sitio web accesible de Metro: www.wmata.com, y la sección de accesibilidad del sitio web haciendo clic en “Accessibility”.

¡Gracias por viajar en Metro!

Notas

Notas

Busque estos otros recursos de ayuda para viajar en Metroriel, Metrobus, MetroAccess y todos los proveedores de tránsito accesibles de la zona.